



سياسة رضا المستفيدين

إعداد: أ.م.د. ايناس رزاق كاظم و م.د. منتظر فريد رمضان

بإشراف: أ.د. نصير علي حسين

مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية

معلومات السياسة

عنوان السياسة:

سياسة رضا المستفيدين

مالك السياسة:

قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي - مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية - رئاسة الجامعة

الفئة المستهدفة:

الطلبة الحاليون، والخريجون، وأصحاب العمل، وأولياء الأمور، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفون الإداريون، والمجتمع المحلي، والشركاء الاستراتيجيون

نطاق التطبيق:

جميع تشكيلات الجامعة

الجهة المسؤولة والموقع

الجهة المسؤولة عن التنفيذ والمتابعة:

■ مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية

■ مدير قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي

■ عمداء الكليات

■ رؤساء الأقسام العلمية والإدارية

تاريخ التطبيق:

يُحدد عند الإقرار الرسمي من قبل مجلس الجامعة.

الموقع الرسمي:

[/https://alayen.edu.iq](https://alayen.edu.iq)

المقدمة

تسعى جامعة العين العراقية إلى تحقيق التميز في جودة الخدمات التعليمية والأكاديمية والإدارية المقدمة لجميع المستفيدين. وتهدف هذه السياسة إلى وضع الإطار التنظيمي والمنهجي لقياس وتقييم مستوى رضا المستفيدين بشكل دوري ومنتظم، وذلك من خلال أدوات وآليات علمية موثوقة تضمن جمع التغذية الراجعة الفعالة من الطلبة والخريجين وأصحاب العمل وأولياء الأمور وجميع أصحاب المصلحة، بما يساهم في التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة وتحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية.

الرؤية والرسالة

الرؤية:

تحقيق الريادة في قياس وتقييم رضا المستفيدين من خلال منظومة متكاملة للتقييم المستمر والتحسين النوعي للخدمات المقدمة، بما يضمن تلبية احتياجات وتطلعات جميع المستفيدين وتحقيق التميز المؤسسي المستدام.

الرسالة:

تطوير آليات فعالة وعلمية لقياس رضا المستفيدين وتحليل التغذية الراجعة، واستثمار النتائج في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسينية، وبناء ثقافة مؤسسية تركز على المستفيد وتضعه في محور اهتماماتها، مع ضمان الشفافية والمصداقية في عمليات التقييم والتطوير المستمر.

الأهداف

■ بناء منظومة متكاملة لقياس وتقييم رضا جميع فئات المستخدمين

■ تطوير أدوات قياس علمية وموثوقة تتناسب مع كل فئة من المستخدمين

■ تحليل نتائج قياس الرضا واستثمارها في اتخاذ القرارات التطويرية

■ تحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية والمجتمعية بشكل مستمر

■ تعزيز الثقة والانتماء لدى جميع المستخدمين من خدمات الجامعة

■ ترسيخ ثقافة التحسين المستمر والتميز في الأداء المؤسسي

أولاً: الحوكمة والهيكل التنظيمي (1)

اللجنة العليا لسياسة رضا المستفيدين

، أعلى سلطة تنظيمية لوضع استراتيجيات قياس رضا المستفيدين والموافقة على الأدوات والمنهجيات المستخدمة. يقع على رأس الهيكل التنظيمي مساعد رئيس الجامعة للشؤون العلمية باعتباره مالك السياسة والمسؤول الأول عن تنفيذها. يتولى وضع الاستراتيجيات العامة والإشراف على جميع أنشطة قياس رضا المستفيدين ويضم في عضويته عمداء الكليات وممثلين عن الوحدات الإدارية والمستفيدين.

مجلس الكلية

الجهة التنفيذية والإشرافية المباشرة ويقع على رأس الهيكل التنظيمي عميد الكلية والمعاون العلمي في تنفيذ سياسات قياس رضا المستفيدين على مستوى الكلية.

أولاً: الحوكمة والهيكل التنظيمي (2)

قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي

الجهة المركزية المسؤولة عن تصميم وتنفيذ برامج قياس رضا المستفيدين وإعداد التقارير والتوصيات التحسينية. ويختص بتحليل البيانات وإعداد التقارير الإحصائية المتعلقة برضا المستفيدين وتقديم التوصيات المبنية على الأدلة.

وحدة التواصل والعلاقات العامة

مسؤولة عن تنسيق عمليات جمع البيانات والتواصل مع المستفيدين ونشر نتائج الدراسات.

أولاً: الحوكمة والهيكل التنظيمي (3)

اللجان الداعمة المتخصصة

■ لجنة قياس رضا الطلبة

■ لجنة قياس رضا الخريجين

■ لجنة قياس رضا أصحاب العمل

■ لجنة قياس رضا أولياء الأمور

■ لجنة تطوير أدوات القياس والتقييم

■ لجنة تحليل البيانات والتقارير

■ لجنة التحسين المستمر والتطوير

■ لجنة المتابعة والتقييم

■ لجنة التدريب وبناء القدرات

ثانياً: السياسات الفرعية (1)

1. سياسة قياس رضا الطلبة

- تطوير استبيانات شاملة لقياس رضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية والإدارية
- قياس رضا الطلبة عن جودة التعليم والبيئة الجامعية والخدمات المساندة
- تحليل آراء الطلبة حول المناهج وأساليب التدريس والتقييم
- تقييم مستوى الرضا عن المرافق والتجهيزات والأنشطة الطلابية

2. سياسة قياس رضا الخريجين

- قياس مستوى رضا الخريجين عن التعليم المتلقي ومدى ملاءمته لسوق العمل
- تقييم فعالية البرامج الأكاديمية في إعداد الخريجين للحياة المهنية
- دراسة مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للخريجين بعد التخرج
- تحليل آراء الخريجين حول نقاط القوة والضعف في البرامج الأكاديمية

ثانياً: السياسات الفرعية (2)

3. سياسة قياس رضا أصحاب العمل

- تقييم مستوى رضا أصحاب العمل عن كفاءة ومهارات خريجي الجامعة
- قياس مدى ملاءمة مخرجات التعليم مع احتياجات سوق العمل
- دراسة آراء أصحاب العمل حول المهارات المطلوب تطويرها
- تحليل التغذية الراجعة لتحسين البرامج الأكاديمية والتدريبية
- بناء وتوطيد العلاقات مع أصحاب العمل من خلال إنشاء مجالس استشارية قطاعية لكل كلية أو مجموعة من التخصصات المتناظرة، تضم خبراء من سوق العمل لتقديم التغذية الراجعة حول المناهج والبرامج.

4. سياسة قياس رضا أولياء الأمور

- قياس مستوى رضا أولياء الأمور عن جودة التعليم المقدم لأبنائهم
- تقييم مستوى الرضا عن التواصل والشفافية مع أولياء الأمور
- دراسة آراء أولياء الأمور حول الأنشطة والبرامج الطلابية
- تحليل مقترحات أولياء الأمور لتحسين الخدمات التعليمية

ثانياً: السياسات الفرعية (3)

5. سياسة تطوير أدوات القياس والتقييم

- تصميم استبيانات علمية ومناسبة لكل فئة من المستفيدين
- تطوير أدوات قياس متنوعة تشمل الاستبيانات والمقابلات ومجموعات التركيز
- ضمان صدق وثبات أدوات القياس من خلال التحكيم والاختبار المسبق
- تحديث أدوات القياس بانتظام لتواكب التطورات والمتغيرات

6. سياسة تحليل البيانات وإعداد التقارير

- تطبيق أساليب إحصائية متقدمة في تحليل بيانات الرضا
- إعداد تقارير شاملة ودورية عن مستوى رضا المستفيدين
- تحليل الاتجاهات والتطورات في مستوى الرضا عبر الزمن
- تقديم التوصيات المبنية على الأدلة للتحسين والتطوير

ثانياً: السياسات الفرعية (4)

7. سياسة التحسين المستمر والتطوير

- استثمار نتائج قياس الرضا في وضع خطط التحسين والتطوير
- تحديد الأولويات التحسينية بناءً على مستوى الرضا ودرجة الأهمية
- متابعة تنفيذ الإجراءات التحسينية وقياس أثرها على مستوى الرضا
- تطوير ثقافة التحسين المستمر في جميع وحدات الجامعة

8. سياسة الشفافية والنشر

- نشر نتائج قياس رضا المستفيدين بشفافية ومصادقية
- إشراك المستفيدين في مناقشة النتائج ووضع الحلول
- نشر التقارير السنوية عن رضا المستفيدين على الموقع الرسمي
- تنظيم فعاليات لمناقشة نتائج الرضا مع المجتمع الجامعي

ثانياً: السياسات الفرعية (5)

9. سياسة التدريب وبناء القدرات

- تدريب الكوادر المعنية بقياس رضا المستفيدين على المنهجيات والأدوات
- بناء قدرات أعضاء اللجان في تحليل البيانات وإعداد التقارير
- تطوير مهارات التواصل مع المستفيدين وجمع التغذية الراجعة
- تنظيم ورش عمل دورية لتبادل الخبرات والممارسات الجيدة

10. سياسة المتابعة والتقييم الدوري

- متابعة تنفيذ سياسة رضا المستفيدين بشكل دوري ومنتظم
- تقييم فعالية السياسة ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة
- إجراء مراجعات دورية للسياسة وتحديثها حسب الحاجة

ثالثاً: الفئات المستفيدين

1

الطلبة الحاليون

2

الخريجون

3

أصحاب العمل

4

أولياء الأمور

رابعاً: أدوات ووسائل قياس الرضا

1 الاستبيانات الإلكترونية

أداة رئيسية لجمع البيانات الكمية من عينات كبيرة

2 المقابلات الشخصية والجماعية

للحصول على معلومات نوعية متعمقة

3 مجموعات التركيز

لمناقشة قضايا محددة بعمق مع مجموعات مستهدفة

4 ورش العمل التشاركية

لإشراك المستفيدين في تحديد الاحتياجات والحلول

Student Satisfaction Survey

Please complete this classroom survey. It will great help us improve things.

	AGREE	SO-SO	DISAGREE
I feel encouraged and feel free to share my ideas in class.	☐	☐	☐
This class gives me a feeling of personal accomplishment and satisfaction.	☐	☐	☐
With this class I have room to grow and new things to learn.	☐	☐	☐
I am happy with the teacher's communication and the class atmosphere.	☐	☐	☐
I have great relationships with most of my classmates.	☐	☐	☐
This class gives me a good class / life balance (not too much work)	☐	☐	☐
I am satisfied with my involvement in decisions that affect my class work.	☐	☐	☐
I'll improve myself and have more opportunities because of this class.	☐	☐	☐

خامساً: محاور قياس الرضا (1)

الطلبة الحاليون

1. محور الخدمات الأكاديمية

- جودة المناهج الدراسية وتحديثها
- كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأساليبهم التعليمية
- عدالة وشفافية أساليب التقييم والامتحانات
- توفر الإرشاد الأكاديمي والدعم التعليمي
- جودة التدريب الميداني والعملي

2. محور البيئة الجامعية

- جودة المرافق والبنية التحتية
- توفر التجهيزات والتقنيات التعليمية الحديثة
- جودة خدمات المكتبة والمصادر العلمية
- مستوى النظافة والأمان في الحرم الجامعي

يتبع...

خامساً: محاور قياس الرضا (1) - تابع

الطلبة الحاليون

3. محاور الخدمات الطلابية

- كفاءة الخدمات الإدارية والتسجيل
- جودة الأنشطة الطلابية والرياضية والثقافية
- توفر خدمات الدعم النفسي والاجتماعي
- فعالية التواصل بين الطلبة والإدارة

خامساً: محاور قياس الرضا (2)

محاور قياس رضا الخريجين

1. محور الإعداد الأكاديمي:

- جودة المناهج ومدى مواكبتها لمتطلبات سوق العمل
- كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأساليب التدريس
- التدريب العملي والميداني ومدى فعاليته
- المهارات المكتسبة خلال الدراسة (تقنية، تحليلية، تواصلية)
- مدى الاستعداد للحياة المهنية بعد التخرج

2. محور الخدمات المساندة:

- خدمات التوجيه والإرشاد المهني
- خدمات التوظيف والتواصل مع الخريجين
- برامج التطوير المهني المستمر للخريجين

خامساً: محاور قياس الرضا (3)

محاور قياس رضا أصحاب العمل

1. محور كفاءة الخريجين:

- المعرفة التخصصية والمهارات الفنية
- المهارات الناعمة (التواصل، العمل الجماعي، حل المشكلات)
- الاستعداد للعمل والتكيف مع بيئة العمل
- الالتزام والأخلاقيات المهنية

2. محور جودة الشراكة:

- فعالية التواصل بين الجامعة وأصحاب العمل
- فرص التعاون في التدريب والتطوير
- استجابة الجامعة لاحتياجات سوق العمل

خامساً: محاور قياس الرضا (4)

محاور قياس رضا أولياء الأمور

1. محور جودة التعليم والخدمات:

- جودة التعليم المقدم وكفاءة أعضاء هيئة التدريس
- مستوى الخدمات الطلابية والأنشطة المقدمة
- جودة المرافق والبيئة التعليمية
- مدى تحقيق الجامعة لتطلعات أولياء الأمور

2. محور التواصل والشفافية:

- فعالية التواصل بين الجامعة وأولياء الأمور
- شفافية المعلومات حول الأداء الأكاديمي للطلبة
- استجابة الجامعة لملاحظات ومقترحات أولياء الأمور

سادساً: منهجية قياس الرضا

1

مرحلة التخطيط

- تحديد الأهداف والفئات المستهدفة
- اختيار الأدوات والمنهجيات المناسبة
- تحديد العينة والجدول الزمني

2

مرحلة جمع البيانات

- تطبيق الاستبيانات وإجراء المقابلات
- تنظيم مجموعات التركيز وورش العمل
- ضمان جودة البيانات واكتمالها

3

مرحلة تحليل البيانات

- تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة
- تحليل الاتجاهات والأنماط
- تحديد نقاط القوة والضعف

4

مرحلة إعداد التقارير

- إعداد تقارير شاملة ومفصلة
- تقديم التوصيات التحسينية
- نشر النتائج وإشراك المستفيدين

سابعاً: الجدولة الزمنية لقياس الرضا

التكرار الزمني	الفئة المستفيدة
نصف سنوي (نهاية كل فصل دراسي)	الطلبة الحاليون
سنوي (بعد سنة واحدة من التخرج، وبعد ثلاث سنوات)	الخريجون
سنوي	أصحاب العمل
سنوي	أولياء الأمور

ثامناً: استثمار نتائج قياس الرضا

1 اتخاذ القرارات التطويرية

استخدام نتائج الرضا في اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة

2 تحسين الخدمات

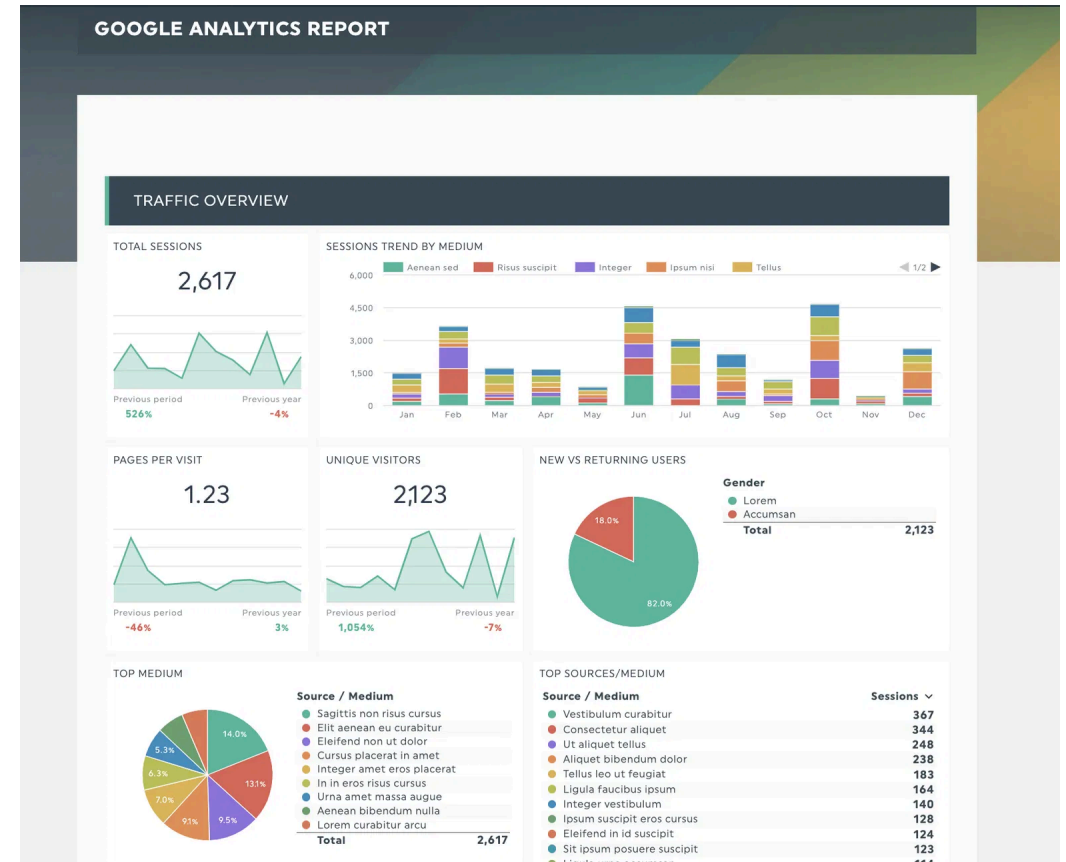
تطوير الخدمات الأكاديمية والإدارية بناءً على التغذية الراجعة

3 التطوير المهني

تحديد احتياجات التدريب وبناء القدرات للكوادر

4 التخطيط الاستراتيجي

دمج نتائج الرضا في الخطط الاستراتيجية للجامعة



تاسعاً: ضمان الجودة والمصداقية

1. صدق أدوات القياس

- التحكيم العلمي لجميع أدوات القياس من قبل خبراء متخصصين
- التأكد من صدق المحتوى والبناء والتطبيق
- إجراء اختبارات أولية للأدوات قبل التطبيق الفعلي

2. ثبات النتائج

- قياس معاملات الثبات باستخدام أساليب إحصائية موثوقة
- ضمان اتساق النتائج عبر التطبيقات المختلفة
- مراجعة دورية لأدوات القياس وتحديثها

3. الشفافية والنزاهة

- ضمان سرية البيانات وحماية خصوصية المستفيدين
- نشر النتائج بشفافية ومصداقية
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية في جمع وتحليل البيانات
- إشراك جهات خارجية مستقلة في مراجعة العمليات والنتائج

عاشراً: نظام التقييم والمتابعة (1)

مؤشرات الأداء الرئيسية

1 نسبة الاستجابة

معدل استجابة المستفيدين للاستبيانات والأدوات

2 مستوى الرضا العام

النسبة المئوية للرضا لكل فئة من المستفيدين

3 معدل التحسين

نسبة التحسن في مستوى الرضا مقارنة بالفترات السابقة

4 تنفيذ التوصيات

نسبة التوصيات التي تم تنفيذها من إجمالي التوصيات



عاشراً: نظام التقييم والمتابعة (2)

آليات المتابعة والتقييم

■ تقارير دورية من اللجان المتخصصة عن سير عمليات قياس الرضا

■ اجتماعات دورية للجنة العليا لمراجعة النتائج والتوصيات

■ مراجعة سنوية شاملة للسياسة وتحديثها حسب الحاجة

■ تقييم خارجي مستقل كل ثلاث سنوات لضمان الجودة والمصداقية

■ نظام إلكتروني لمتابعة تنفيذ التوصيات التحسينية

الموافقة النهائية وسريان السياسة

تُعرض هذه السياسة على اللجنة العليا لرسم السياسات الجامعية للمناقشة والموافقة النهائية. بعد اعتمادها رسميًا من قبل مجلس الجامعة، تصبح السياسة سارية المفعول ويتم نشرها على الموقع الرسمي للجامعة وتعميمها على جميع الكليات والأقسام والوحدات المعنية. تُراجع هذه السياسة بشكل دوري كل سنتين أو عند الحاجة، وتُحدَّث بناءً على نتائج التقييم والتغذية الراجعة من المستفيدين والتطورات في مجال ضمان الجودة وقياس رضا المستفيدين.